

# 相談を受けるにあたり知っておいていただきたいこと

## 1. 原則として、ご本人がご相談ください

トラブルの詳細をお聞きしますので、ご本人からご連絡ください。しかし、トラブルにあった方ご本人が認知症や病気などで電話することが難しい場合は介護や見守りをしている方から、未成年者の場合は親権者からのご相談も受け付けています。

## 2. 消費生活に関する相談窓口です

当相談窓口は、消費生活に関する相談の窓口です。個人間のトラブル、人間関係のトラブル、労働問題、相続や家族関係のトラブルについては、解決できる専門家がいまないのでご相談は受け付けていません。ご了承ください。

※事業者の方は、事業者向けのご相談窓口をご利用ください。

## 3. 個人属性をお聞きします

相談受付時には、相談者の方に氏名、住所（市区町村まで）、電話番号、性別、年齢、職業などの個人属性をお聞きします。

### 個人情報をお聞きする理由は次のとおりです。

※個人が特定されるような利用はいたしません

#### ・相談者・相談内容の信用性を高めるため

相談者の方が実在し、そのトラブルが存在することの証しの一つとして、個人情報をお聞きします。

#### ・追加の情報をお伝えするため

弁護士ができた、事業者の方針が決まった、行政による対応策が出た、など、その問題を取り巻く状況が変化したり、新たに情報が入ったりしたとき、追加でお伝えできる情報が入ることがあります。そのときのために、ご連絡先等をお聞きしています。

#### ・相談を今後の消費者トラブルの救済や未然防止、行政施策に役立てるため

皆様のご相談は、次の被害者を出さないために役立っています。ご相談の内容は、年齢・性別・職業などの個人情報を統計的に処理したうえで、同じようなトラブルにあわないよう注意を呼びかける情報を作るなど貴重な情報として活用しています。また、法律改正などにもつながります。

## 4. 関係ないと思われる事項も、詳しく伺う場合があります

相談時に、個人属性以外にも一見そのトラブルの解決のためには関係ないことのように思われる事項（商品金額、店舗販売か通信販売か、クレジット会社名など。案件によりいろいろ）をお聞きする場合があります。しかし、これらは今後の消費者行政のために役立つ情報であり、消費生活センターが継続的に消費生活相談を続けていくためには必要なものですので、ご協力をお願いします。

## 5. 相談前に、契約関係の書類などをそろえてください

相談をする前に、あらかじめ苦情発生時の状況を整理して伝えられるようにしておくとう効率的です。約款・契約書、きっかけとなった広告やパンフレットなどの関係書類をできるだけ集めておいてください。インターネットが関係した案件では、その画面や URL なども保存してあれば、プリントアウトして用意しておいてください。

案件によっては1日でも早い対応が有効な場合もあります。まずはご連絡ください。

## 相談にかかる個人情報の取り扱いについて

・相談を受け付けるにあたっては、円滑な相談処理を実施するために、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業をお聞きします。これらの情報（以下、個人情報といいます）は、相談処理に利用し、本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。

提供いただいた各種書類は、コピーを取らせていただくことがあります。ご了承ください。

・提供いただいた個人情報は、本人の同意なしに第三者に提供いたしません。

ただし、裁判所、検察庁、警察、弁護士会、消費生活センター等またはこれらに準じた権限や役割を有する機関から、個人情報の提供を求められた場合は、関係法令に反しない範囲において個人情報を提供することがあります。

・提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録し、統計資料・相談事例として利用します。

## 浦河町消費生活センター

〒057-0013 北海道浦河郡浦河町大通3丁目52番地

受付時間：平日 午前10時～午後4時（土日祝日・年末年始を除く）

TEL・FAX：0146-22-6667

E-mail：urakawa.syohiss@siren.ocn.ne.jp